

NÚMERO 9 | 2018

ISSN 2183-0940

REVISTA TMQ

TECHNIQUES, METHODOLOGIES AND QUALITY

EDITORES

ANTÓNIO RAMOS PIRES
INSTITUTO POLITÉCNICO DE
SETÚBAL

MARGARIDA SARAIVA
UNIVERSIDADE DE ÉVORA

ÁLVARO ROSA
ISCTE-IUL

TMQ – TECHNIQUES, METHODOLOGIES AND QUALITY

TMQ, NÚMERO 9, 2018

ISSN: 2183-0940

Managing Editors: **António Ramos Pires**, Instituto Politécnico de Setúbal, Portugal
Margarida Saraiva, Universidade de Évora, Portugal
Álvaro Rosa, ISCTE-IUL, Portugal

Reviewers: **Álvaro Rosa**, ISCTE-IUL, Portugal
António Ramos Pires, Instituto Politécnico de Setúbal, Portugal
Fátima Jorge, Universidade de Évora, Portugal
José Alvarez Garcia, Universidad da Extremadura, Espanha
Keylor Villalobos, Universidad Nacional de Costa Rica, Costa Rica
Luís Lourenço, Universidade da Beira Interior, Portugal
Margarida Saraiva, Universidade de Évora, Portugal
Maria de la Cruz del Rio-Rama, Universidad de Vigo, Espanha
Patrícia Moura e Sá, Universidade de Coimbra, Portugal

Editorial Board: **Albano Ferreira**, Universidade Katyavala Bwila, Angola
Álvaro Rosa, ISCTE-IUL, Portugal
António Andrade, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Brasil
António Ramos Pires, Instituto Politécnico de Setúbal, Portugal
Artur Santana, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Brasil
Dênis Cunha, Universidade Federal de Viçosa, Brasil
Elsa Simões, Universidade de Cabo Verde, Cabo Verde
Gerson Tontini, Universidade do Oeste de Santa Catarina, Brasil
José Alvarez Garcia, Universidad da Extremadura, Espanha
José Sarsfield Cabral, Universidade do Porto, Portugal
Junio Macedo, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Brasil
Keylor Villalobos, Universidad Nacional de Costa Rica, Costa Rica
Luís Lourenço, Universidade da Beira Interior, Portugal
Manuel Suarez-Barraza, Tecnológico de Monterrey, México
Margarida Saraiva, Universidade de Évora, Portugal
Maria de la Cruz del Rio-Rama, Universidad de Vigo, Espanha
Martí Casadesús, Universitat de Girona, Espanha
Nelson António, ISCTE-IUL, Portugal
Patrícia Moura e Sá, Universidade de Coimbra, Portugal
Pedro Saraiva, NOVA IMS, Universidade Nova de Lisboa, Portugal
Virgílio Cruz Machado, Universidade Nova de Lisboa, Portugal

AUTORES

Adelina Baptista - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda

Ana Marques - Universidade de Évora

Antonio Andrade - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Daniela Teixeira - Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Politécnico do Porto

Elisabeth Brito - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda

Elsa Simões - Universidade de Cabo Verde

Fátima Jorge - Universidade de Évora

Georgina Morais - Instituto de Contabilidade e Administração de Coimbra

Helena Alves - Universidade da Beira Interior

Helena Gonçalves - Instituto Politécnico de Setúbal

Isabel Ebo - Universidade da Beira Interior

Joana Fonseca - Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra

Joaquim Silva Ribeiro - Instituto Politécnico de Setúbal

Keylor Villalobos – Universidad de Costa Rica.

Luís Abreu – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda

Luís Lourenço - Universidade da Beira Interior

Orlando Serrano - Instituto Politécnico de Setúbal

Paulo Oliveira - Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Politécnico do Porto

Sofia Félix - Instituto de Contabilidade e Administração de Coimbra e Município de Tábua

Índice

EDITORIAL **9**

GESTÃO DAS EXPECTATIVAS, MOTIVAÇÃO E COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL – ESTUDO DE CASO NUMA EMPRESA FARMACÊUTICA **11**

Ana Marques || Fatima Jorge

1. INTRODUÇÃO	12
2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	14
3. METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO	18
4. ESTUDO DE CASO	20
4.1. Breve apresentação da empresa	20
4.2. Análise sintética dos dados	20
5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	23
6. CONCLUSÕES	25

PDCA, SIX SIGMA PARA COMUNICAÇÃO DIGITAL DOS COSMÉTICOS - MODELO CONCEPTUAL **29**

Isabel Ebo || Helena Alves || Luís Lourenço

1. INTRODUÇÃO	30
2. METODOLOGIA DA PESQUISA	31
3. REVISÃO DA LITERATURA	32
3.1. Qualidade: PDAC, Six Sigma e IDOV	32
3.2. Comunicação Digital e Valor da Informação para o Cliente	37
3.3- Cosméticos: Categorias e Utilidade da Informação	39
4. MODELO CONCEPTUAL	40
5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	42
6- CONCLUSÕES	43

OUVINDO O CLIENTE PARA MUDAR: UMA PROPOSTA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE **47**

Antonio Rodrigues de Andrade

1. INTRODUÇÃO	47
2. CRESCIMENTO, RENTABILIDADE E CONTINUIDADE, O QUE TODA EMPRESA QUER	48
3. OUVINDO OS CLIENTES PARA MUDAR	49
3.1 Os interesses dos clientes	49
3.2 As mudanças necessárias a fim de atender os interesses dos clientes	49
3.3. Divulgação / Comunicação com o cliente	50
4. A APLICAÇÃO DA JANELA DE JOHARI	52
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	54

IMPLEMENTATION OF AN INTEGRATED SYSTEM ON LABORATORIES ACCREDITED WITH ISO 17025 **56**

Luís Abreu || Adelina Baptista || Elisabeth Brito

1. INTRODUCTION	57
2. RESEARCH METHODOLOGY	60
3. RESULTS	60
3.1. Strategy to be implemented	64
4. CONCLUSIONS	66

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DE UMA EMPRESA DE COMPONENTES INDUSTRIAIS – FATOR DE MELHORIA ORGANIZACIONAL E DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO **68**

Daniela Teixeira || Paulo Oliveira

1. INTRODUÇÃO	69
2. MATERIAIS E MÉTODOS	70
3. RESULTADOS E DISCUSSÃO	70
3.1 Processos	71
3.2 Documentos do SGQ - Estrutura documental	71
4. CONCLUSÕES	81

DIAGNÓSTICO DO NÍVEL DE IMPLEMENTAÇÃO DOS 5S'S EM PROPRIEDADES AGRÍCOLAS, EM TRÊS MUNICÍPIOS DA ILHA DE SANTIAGO, EM CABO VERDE

84

Elsa Barbosa Simões

1.INTRODUÇÃO	85
2.CARACTERIZAÇÃO DO ARQUIPÉLAGO DE CABO VERDE	86
3.PROGRAMA 5 SENSOS (5S's)	90
4.METODOLOGIA	93
5.RESULTADOS	96
5.1 Caracterização da amostra	96
5.2 Análise das variáveis/Sensos	97
6.CONCLUSÃO	113

MERCADO DEL VINO: SALUD Y CALIDAD

117

Keylor Villalobos Moya

1. INTRODUCCIÓN	118
2. REVISIÓN DE LITERATURA	119
3. MÉTODOLÓGÍA	121
4. RESULTADO Y DISCUSIÓN	122
4.1 Caracterización de la muestra en relación al conocimiento y frecuencia de consumo	122
4.2 Percepción de los consumidores por la salud	124
4.3 Percepción del efecto de los sulfitos en el vino	124
4.4 Percepción del efecto del vino sobre la salud en relación a otras bebidas alcohólicas	124
4.5 Percepción del tipo de vino más saludable.	127
4.6 Indicadores que determinan la calidad del vino	127
5. CONCLUSIONES	129

**O PAPEL DA AUDITORIA INTERNA NA PROMOÇÃO DA *ACCOUNTABILITY* –
ESTUDO DE CASO NAS COMUNIDADES INTERMUNICIPAIS DE COIMBRA,
VISEU DÃO LAFÕES E AVEIRO** **131**

Sofia Félix|| Maria Georgina Morais||Joana Fonseca

1.INTRODUÇÃO	132
2.A <i>ACCOUNTABILITY</i> E A AUDITORIA INTERNA NOS MUNICÍPIOS	133
3. O PAPEL DA AUDITORIA INTERNA NA PROMOÇÃO DA <i>ACCOUNTABILITY</i> – RESULTADOS OBTIDOS NOS MUNICÍPIOS CERTIFICADOS PERTENCENTES ÀS COMUNIDADES INTERMUNICIPAIS REGIÃO DE COIMBRA, VISEU DÃO LAFÕES E AVEIRO	136
4. CONCLUSÃO	140

**IMPLEMENTAÇÃO DOS REFERENCIAIS A3ES NOS SIGQ CERTIFICADOS: O
CASO DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE SETÚBAL** **143**

Helena Gonçalves|| Joaquim Silva Ribeiro|| Orlando Serrano

1.INTRODUÇÃO	144
1.1 Enquadramento	144
1.2 Breve descrição do processo de auditoria aos SIGQ	145
2.ESTUDO EMPÍRICO	146
2.1 Âmbito	146
2.2. Objetivos	147
2.3 Metodologia	147
2.4 Apresentação dos dados	147
2.5 Análise dos dados	149
2.6 SIGQ/IPS: análise comparativa	155
3.CONCLUSÕES	159

Editorial

ANTÓNIO RAMOS PIRES
antonio.pires@estsetubal.ips.pt

MARGARIDA SARAIVA
msaraiva@uevora.pt

ÁLVARO ROSA
alvaro.rosa@iscte.pt

No ano de 2018 ocorreram diversos acontecimentos, que nos levaram a refletir sobre o papel e o funcionamento da RIQUAL e da Revista TMQ, dadas as preocupações com dois dos maiores eixos a necessitarem de desenvolvimento, designadamente a colaboração entre elementos da Rede e a ligação desta aos agentes económicos e sociais, bem como o crescimento da Revista TMQ.

O ano de 2019, em que vamos comemorar os 10 anos da Revista TMQ e da RIQUAL, pode ser decisivo para a consolidação do funcionamento autónomo da Rede, quer em termos editoriais, quer em termos do seu desenvolvimento e sustentabilidade.

A experiência muito positiva com a edição de números especiais, com a ajuda de editores convidados, pode ser alargada, quer continuando na mesma abordagem, quer eventualmente evoluindo para linhas editoriais estabelecidas e continuadas.

A indexação da Revista TMQ, a outros sistemas, tem vindo também a ser equacionada e planeada, sendo óbvio e fácil nalguns casos e necessitando de recursos significativos noutros, o que o atual funcionamento não permite. Como é do conhecimento público, os editores e proprietários da Revista TMQ, cederam à APQ, desde 2012, o direito de distribuição da revista de forma gratuita aos seus associados e de venda de artigos a terceiros. Esta colaboração foi renovada e formalizada em 2018, no pressuposto de que a Associação garantirá a edição da Revista TMQ no Site das Publicações, que foi também desenvolvido no âmbito da RIQUAL, com o apoio de muitos membros da nossa Rede, sem qualquer encargo para APQ. Este acordo manter-se-á até que qualquer das partes o queira renunciar.

Neste número da Revista, temos 9 artigos, alguns deles selecionados das apresentações ao IX Encontro, na sequência da orientação estabelecida no ano de 2017. Os temas são muito variados, quer ao nível dos setores de atividade (indústria, agricultura, serviços, laboratórios, administração pública e ensino superior), quer ao nível dos temas (Motivação e comprometimento dos recursos humanos, Sistemas de gestão da qualidade e condições de trabalho, Técnicas de PDCA, 6 sigma e 5S's, Comunicação com o cliente, Sistemas integrados em laboratórios, Satisfação dos clientes, Qualidade do vinho, Auditoria interna e Implementação dos referenciais da A3ES).

A opção dos editores por esta variabilidade resulta não só do mérito dos artigos selecionados, mas também da riqueza dos artigos apresentados ao IX Encontro, o que nos leva a refletir sobre a utilidade de criar linhas editoriais, como referido anteriormente.

No âmbito da comemoração dos 10 anos, estamos a preparar um número especial, com reforço da participação internacional, com artigos cobrindo algumas dos temas e preocupações com o futuro do movimento da qualidade em tempos de transformação tecnológica, social e organizacional. Complementarmente, prevemos estudar a investigação publicada na Revista TMQ, e nas Atas dos Encontros de Tróia, e também recolher a experiência de outras revistas, no sentido de ajudar os investigadores a fazerem o seu trabalho.

Neste número, o Conselho Editorial foi alargado a investigadores de renome nacional e internacional. Este alargamento continuará nos números seguintes, em 2019.

Para terminar, não poderíamos deixar de agradecer a todos os autores que tornaram possível este número. E um especial agradecimento aos revisores pela sua colaboração e apoio.

Nota Final: Sendo a TMQ uma revista em formato digital, relembramos que os autores podem enviar os seus abstracts ou propostas de comunicação de forma permanente (ver instruções para publicação em www.publicacoes.apq.pt), não necessitando de esperar pelos Calls for Papers.

O Editor Coordenador
António Ramos Pires